



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

LEI Nº 4.506, DE 29 DE MAIO DE 2015.

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Pública Geral do Município e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO,
ESTADO DE SÃO PAULO.

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Pública Geral do Município, serviço vinculado a Secretaria Municipal de Gestão Pública, com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos na gestão municipal, possibilitar a avaliação contínua de qualidade das ações e dos serviços prestados entre o gestor municipal e os cidadãos em geral, os prestadores de serviços públicos ou privados e os servidores de todas as áreas, subsidiando a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas.

Parágrafo único - O Secretário Municipal de Gestão Pública indicará servidor efetivo para exercer a função de ouvidor geral do Município, que será designado através de Decreto pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 2º - A Ouvidoria Pública Geral do Município é um serviço com autonomia de suas ações, e como é um instrumento de gestão, está vinculado ao Secretário Municipal de Gestão Pública.

Art. 3º - Atribuições e competências da Ouvidoria Pública Geral do Município:

I – Receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações de informações e reivindicações dos serviços ofertados pelo Município;

II – Receber elogios, sugestões, considerações de ordem interna e externa dos serviços ofertados pelo Município;

III – Manter sigilo, quando solicitado, das reclamações e denúncias, bem como sobre sua fonte;

IV – Analisar e monitorar as demandas relacionadas aos incisos I, II por meio dos sistemas de tecnologia de informação;

V – Informar ao interessado as providências adotadas em relação ao seu pedido, excepcionados aos casos em que a Lei assegurar o dever do sigilo;

VI – Encaminhar as demandas recebidas, conforme os incisos I, II, aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos princípios



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PARDO
Estado de São Paulo

constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na administração pública;

VII – Coordenar ações integradas com os diversos departamentos das Secretarias Municipais, a fim de encaminhar de forma intersetorial as demandas que envolvam mais de um departamento;

VIII – Elaborar e apresentar ao Secretário Municipal de Gestão Pública, relatório quadrimestral de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos, no sentido de contribuir com o reordenamento e modernização das ações e serviços prestados;

IX – Promover a divulgação de ações e serviços da Ouvidoria Geral Municipal, bem como os meios de acesso a ela.

Art. 4º - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados, sejam eletrônico, postal, telefônico ou outros de qualquer natureza.

Art. 5º - Todo servidor responsável pela execução de serviço objeto de demandas originadas na Ouvidoria Pública Geral do Município fica obrigado a dar atendimento rápido e retornar o contato em até no máximo 10 dias corridos.

Art. 6º - Será considerada infração grave a recusa ou oposição a andamento de demandas apresentadas pela Ouvidoria Pública Geral do Município, por parte de qualquer servidor municipal, ficando este sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais (Lei 2.712, de 16 de Março de 2004).

Art. 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

São José do Rio Pardo, 29 de maio de 2015.

João Batista Santurbano
Prefeito Municipal